

JMG

Examensarbete i medie- och
kommunikationsvetenskap

2012-05-31

Institutionen för journalistik,
medier och kommunikation
www.jmg.gu.se

"Är alla i kommunhuset politiker?"

En studie om medborgare och samhällsinformation.

Författare: Lovisa Fasth och Kajsa Säverström

Handledare: Jan Strid

Kursansvarig: Malin Sveningsson



GÖTEBORGS UNIVERSITET
JOURNALISTIK, MEDIER OCH KOMMUNIKATION

Tack

Jan Strid, för många bra synpunkter och all hjälp under processen

Bengt Johansson, för förslag och idéer till litteratur

Vår uppdragsgivare, *Partille Kommun*, för ett spännande uppdrag

Till *alla respondenter* för deras bidrag till studien

Abstract

Titel: Är alla i kommunhuset politiker? En studie kring medborgare och samhällsinformation.

Författare: Lovisa Fasth och Kajsa Säverström

Uppdragsgivare: Partille kommun

Kurs: Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap, Institutionen för journalistik, medier och kommunikation (JMG), Göteborgs universitet

Termin: Vårterminen 2012

Handledare: Jan Strid

Sidantal: 38

Antal ord: 11632

Syfte: Att undersöka hur kvinnor med barn i Partille kommun förhåller sig till lokal samhällsinformation

Metod: Kvalitativ studie med respondentintervjuer

Material: Analysen baseras på åtta stycken kvinnor med barn boende i Partille kommun

Huvudresultat: Studien har visat att målgruppens behov är centralt för deras kontakt med kommunens webbplats. Behovet av viss information gör att de söker sig dit och känner därefter att behovet blir tillfredställt. Vidare visar studien på att målgruppen har stor tilltro till Partille tidning och att den är deras huvudkälla för lokal samhällsinformation. Det finns tendenser som visar på en osäkerhet inför vad för sorts information kommunens webbplats kan erbjuda. Målgruppen upplever ändå att de får eller kan söka den information de behöver. Slutligen visar studien på att målgruppen använder olika informationskanaler på olika sätt.

Nyckelord: Partille kommun, lokal samhällsinformation, Uses and gratification, demokrati, medborgare

Executive summary

Medborgare i en kommun behöver förhålla sig till den lokala samhällsinformationen. Kommuner informerar om vad som händer i kommunen och om beslut som tagits eller är på väg att tas, genom sina webbplatser och andra kanaler. Partille kommun lanserade sin webbplats 2009 och har sedan dess inte gjort några undersökningar i syfte att ta reda på vad medborgarna anser om den. Studenterna Lovisa Fasth och Kajsa Säverström fick i uppdrag av Partille kommun att göra en utvärdering av deras webbplats.

Uppdraget från Partille kommun lades åt sidan vilket resulterade i att syftet med studien är att ta reda på hur kvinnor med barn i Partille kommun förhåller sig till lokal samhällsinformation. Detta innefattar kommunens webbplats, men även andra kanaler i kommunen där både kommunen och andra står som avsändare till informationen. Studien är gjord ur ett mottagarperspektiv, vilket innebär att fokus ligger på mottagarna, och att deras åsikter och uppfattning studeras. Målgruppen är kvinnor med barn boende i Partille kommun, och studien är baserad på åtta stycken djupgående intervjuer. Genom Uses and gratification teorin har behovet hos målgruppen studerats, men även förhållningssättet till lokal samhällsinformation ur ett demokratiskt perspektiv.

Resultatet visar på att målgruppen först upplever ett behov för att sedan söka sig till kommunens webbplats. De upplever även att kommunens webbplats innehåller tillräckligt bra information för att fylla deras behov, vilket främst innebär att de på webbplatsen söker kontaktuppgifter eller letar sig vidare till sidor med information om deras barns skolgång.

Tilltron till Partille tidning är mycket stor och målgruppen anser att de genom tidningen får all information de behöver kring vad som är aktuellt i kommunen. Tidningen är den främsta källan medborgarna använder sig av för att hålla sig informerad om kommunen. Behovet för information behövs inte för att de ska läsa tidningen. Det finns ingen efterfrågan hos målgruppen vad gäller andra informationskanaler eller någon övergripande förändring av webbplatsen. Vad gäller kommunal samhällsinformation så finns hos målgruppen en viss tveksamhet kring vilken sorts information detta innefattar. Målgruppen har visat tendenser på att de inte riktigt vet vad de skulle kunna efterfråga i form av mer eller annan information och har därför inget medvetet behov av detta.

Undersökningen har visat på att det upplevda behovet är centralt för att målgruppen ska vända sig till webbplatsen. För kommunen är det viktigt att veta hur målgruppen förhåller sig till informationen de förmedlar och hur webbplatsen upplevs. Rekommendationerna som formulerats för uppdragsgivaren handlar därför hur man bör förhålla sig till användningen av de olika kanalerna.

Innehållsförteckning

Del 1 - Introduktion	6
Inledning.....	6
Partille kommun - mitt i det goda livet.....	7
Syfte och frågeställningar.....	12
Del 2 - Teori	13
Uses and gratification	15
Demokrati och samhällsinformation	17
Del 3 - Metod	23
Val av metod	23
Målgrupp	24
Urval	25
Genomförande	26
Del 4 - Resultat och analys	30
Hur ser behovet av information ut?	30
Hur går de tillväga för att söka information och vad tycker de om det de hittar?	32
Del 5 - Slutsatser och förslag	36
Förslag till vidare forskning	38
Källor	39
Appendix.....	41
Intervjuguide	41
Del 1 Informationen i Partille Kommun.....	41
Del 2 Söka information	41
Del 3 Inledning - om personen	42

Del 1 - Introduktion

Inledning

Är alla i kommunhuset politiker? Det är titeln för den här studien. För många människor är det inte helt tydligt vad en kommun gör. Men för enkelhetens skull kan vi i alla fall klargöra från början att, nej, alla som jobbar i kommunhuset är *inte* politiker.

Precis som så många kommuner idag har även Partille kommun en webbplats. Denna är till för att förmedla information och kommunicera med medborgarna i Partille. Nästa år ska webbplatsen revideras och därför vände sig Partille kommun till oss för att få hjälp med att utvärdera vad medborgarna tycker om den och hur de använder sig av den. En av oss uppsatsförfattare har gjort ett praktikuppdrag för vård och omsorgsförvaltningen i kommunen, så viss tidigare förförståelse fanns men det såg vi inte som ett hinder för att ta oss an uppdraget. Vi tog hjälp av uppdragsgivaren och deras behov för att bestämma vilken målgrupp som var mest aktuell.

Uppdragsgivaren Partille kommun

Partille kommun lanserade sin webbplats i juni 2009 och har sedan dess inte gjort någon undersökning i syfte att ta reda på vad invånarna i Partille tycker om den och hur de använder den. Nästa år ska webbplatsen revideras och det är därför önskvärt för Partille att få feedback. Uppdragsgivaren själv tror att familjer med barn i skolåldern är de som troligtvis har mest kontakt med webbplatsen av flera anledningar. Dels för att en stor del av informationen som rör skola och barnomsorg finns att hitta där. Dels kan familjerna ha en äldre släkting som är i behov av stödboende i kommunen, och kommer då i kontakt med äldreomsorgen genom just webbplatsen. Många familjer har kanske dessutom villa och behöver då bland annat sophämtning vilket även det informeras om via webbplatsen. Allt detta och mycket mer gör att det ställs krav på medborgarna att på eget initiativ besöka webbplatsen för att fylla sitt informationsbehov.

Partille kommun - mitt i det goda livet

I Sverige finns det 290 kommuner.¹ En av dessa är Partille kommun. Kommunen ligger i Västra Götalands län, längs väg E20, och centralorten Partille är sedan många år sammanvuxen med Göteborg. Lite över hälften av de 35 500 invånarna är mellan 20 och 64 år, och i januari 2010 fanns det ca 2400 företag i kommunen varav den största arbetsgivaren är Partille kommun. Det finns elva grundskolor, en friskola och en gymnasieskola i kommunen.²

Speciella spelregler

Alla kommuner i Sverige har självstyrelse vilket innebär att *"beslut ska fattas nära dem som berörs, och anpassas efter deras villkor. Det sätter medborgaren i främsta rummet och gynnar både demokratin och effektiviteten."*³ En kommun är politiskt styrd och dess högsta bestämmandeorgan är kommunfullmäktige. Medborgarna måste informeras om den service och de tjänster som kommunen tillhandahåller.

En kommun är en offentlig förvaltning vilket innebär att den måste rätta sig efter vissa lagar och regler. Offentlighetsprincipen, Sekretesslagen och Kommunallagen är lagar som styr vad kommuner får göra, vad de inte får göra och vad de måste göra. Ett exempel på vad detta innebär i relation till denna uppsats, är att information som läggs ut på webbplatsen är offentligt. Vi går inte in närmare på vad lagarna innebär eftersom dessa är ganska omfattande, utan koncentrerar oss på kommunens demokratiska ansvar och hur det fungerar i samband med den lokala samhällsinformationen som medborgarna har att tillgå. I Partilles styrdokument för webbplatsen kan man läsa att ett av dess syften är att *"underlätta för kommuninvånarna att vara aktiva i den demokratiska processen."*⁴ Medborgarna i Partille behöver information från kommunen för att kunna bilda sig en uppfattning om hur det lokala samhället fungerar, för att sedan kunna skapa sig en åsikt och rösta i det kommunala valet. Men medborgarna behöver också information för att ta del av kommunens service och tjänster i sin vardag.

Som vi nämnt tidigare är en kommun politiskt styrd vilket innebär att besluten fattas i kommunfullmäktige. Det innebär också att en kommuns webbplats och den information som publiceras där, måste stämma överens med de beslut som tas i kommunfullmäktige. I Partille kommun bestäms de *"strategiska nyheter som publiceras på webbplatsens första sida av kommunledningsgruppen"*⁵. Webbansvarige kan alltså inte på eget bevåg

¹ Sveriges kommuner och landsting, (www), *Kommuner, landsting och regioner*, 2012-05-02

² Partille Kommun, (www), 2012-03-27

³ Sveriges kommuner och landsting, Om kommuner, (www) 2012-03-27

⁴ Partille kommun, Styrdokument för Partille kommuns gemensamma och officiella webbplats

⁵ Partille Kommun, Policy för Partilles nya hemsida

publicera nyheter som denne tycker är av intresse för invånarna, utan processen för att en nyhet ska placeras på den kommunala webbplatsen är mer komplicerad än så. Detta hänger samman med de lagar och regler som vi nämnt ovan som styr kommunen. Det som läggs ut på webbplatsen är offentligt, vilket innebär att man som enskild person kan begära ett utdrag på vad som tidigare publicerats. Det går heller inte att publicera namn på personer utan att först ta ställning till om det bryter mot sekretesslagen.

Problemet är att kommunala webbplatser ofta används ur ett statiskt sändarperspektiv. Eftersom de enligt lagar och regler måste sprida viss information är det oftast lättast att publicera det på webbplatsen och därför faller ofta mottagarperspektivet i glömska.

Medborgarna i Partille kommun

Medborgarna i kommunen är inte en homogen grupp och därför är behovet av information mycket varierande. Även internetkunskaperna varierar vilket innebär att det är svårt att veta hur en kommunal webbplats faktiskt fungerar för användaren. När man pratar om invånare i en kommun brukar man skilja på brukare och medborgare. Brukare ses som användare av den service och de tjänster som kommunen erbjuder. Kommunen erbjuder många tjänster till sina medborgare som vård och omsorg och skola. De som endast använder sig av tjänsterna och söker information kring dessa ses som brukare. Medborgare i sin tur har flera roller som innefattar bland annat brukare men även skattebetalare och väljare. Medborgare använder också kommunens tjänster och service men inte enbart. De söker även information kring vad som sker i kommunen och kan därför ses som mer aktiva än brukarna. Så även om brukare också är medborgare då även de betalar skatt och har rösträtt i kommunalvalet så finns skillnaden i det vardagliga beteendet där medborgaren är en mer aktiv del av samhället än brukaren.⁶

Nya förutsättningar för information

Partille kommun informerar sina medborgare på fler sätt än via sin webbplats. Sociala medier utgör en mindre del av kommunikationsarbetet men tyngdpunkten ligger på webbplatsen. I den lokala tidningen, Partille tidning, har man en sida där man publicerar kommunal information. Tidningen är alltså inte utgiven av kommunen utan kommunen köper endast annonsplats i tidningen. *(Mer om tidningen kommer vi ta upp i denna del av arbetet.)*

Genom dagens föränderliga informationssamhälle skapas kontinuerligt nya förutsättningar för att informera och kommunicera med

⁶ Johansson, 1998:10

medborgarna i kommunen. Det kan vara svårt är att utvärdera någonting som hela tiden utvecklas och som dessutom utvecklas snabbt. Hur ska en kommun använda sin webbplats? Lagar och regler styr vad man måste ta hänsyn till men det är också viktigt att veta hur användarnas behov ser ut. Det är fortfarande vanligt att kommuners information är statisk. Detta på grund av en något omodern inställning där man verkar anse att göra information tillgänglig är detsamma som att lyckas sprida den.⁷ För att kunna komma ifrån dessa gamla tankesätt behöver undersökningar göras ur ett mottagarperspektiv. Först när man har kunskap kring mottagarna kan informationen anpassas till målgruppen, vilket gör det möjligt att sprida informationen istället för att enbart göra den tillgänglig. En informationskälla som finns i kommunen är Partille tidning och den kommer vi nu att ge en liten beskrivning av.

Partille tidning

I Partille kommun kan man som medborgare även få samhällsinformation från Partilles lokala tidning, Partille tidning. *"Partille Tidning är en gratisutdelad veckotidning som når samtliga hushåll i Partille kommun..."*⁸ Tidningen startades 2003 och ingår i koncernen WM-Media, så det är alltså inte kommunen som ger ut den. Tidningen har en trogen läsarkrets och höga läsarsiffror med en upplaga på ca 17000. En anledning till de höga läsarsiffrorna kan vara att Göteborgs Posten, som annars är morgontidningen närmast tillhands, inte skriver särskilt mycket om specifikt Partille kommun. Genom Partille Tidning får därför Partillebon information om det lokala samhället.⁹

I Vår studie och dess ramar

Tidigare har många studier gjorts kring lokala medier och kommunal demokrati.¹⁰ Den forskning som finns har visat på att kommuner använder sina webbplatser för att ge medborgarna information på samma sätt som innan detta nya forum tillkom, alltså ur ett statiskt sändarperspektiv.¹¹ Idag använder många kommuner även sociala medier vilket ytterligare visar på att kommuners kommunikation förändras. Utvecklingen av informationssamhället går fort. Det kommer nya användningsområden för ny informationsteknik, vilket innebär att det som är framtid idag kan vara passerat imorgon. Studier gjorda för några år sedan är idag redan på många vis inaktuella. Det är viktigt för en organisation att se hur omvärlden förändras för att kunna följa med i utvecklingen.¹² Av den anledningen behövs kontinuerligt ny och

⁷ Kraft, Strandberg, 2006:23

⁸ Partille Tidning, (www) Om Partille Tidning

⁸ Nygren, 2001:49

⁹ Partille tidning, (www) Om Partille tidning

¹⁰ Johansson, 1998:3

¹¹ Baldersheim, Øgård, 2008:127

¹² Jacobsen, Thorsvik, 2009:233

uppdaterad forskning på området, vilket i sin tur motiverar vår studie inomvetenskapligt. Kommuner behöver få kunskaper kring hur de kan använda "ny" teknik i sin kommunikationsstrategi. Men de behöver också få kunskaper om hur informationen upplevs av mottagaren. För att lyckas med sin kommunikation bör man som kommun vara öppen för nya möjligheter¹³. Det bör inte enbart handla om att utveckla sin webbplats utan även att se över möjligheten att använda nya forum för information.¹⁴ Uppdraget från Partille kommun lades därför åt sidan eftersom det uteslutande fokuserade på just webbplatsen, vilket diskuteras ytterligare, senare i denna del av arbetet. Men även om uppdraget med att utvärdera webbplatsen lades åt sidan, så är webbplatsen en del av den lokala samhällsinformationen och kommer därför ges plats i studien. Studien har också en inomvetenskaplig relevans, vars motivering följer i nästa stycke.

Att bidra till helheten

*"... att ur ett demokratiskt perspektiv är lokal information väsentlig för att man ska kunna delta i samhällslivet på den ort man lever i."*¹⁵ Så skriver Bengt Johansson, professor på institutionen för journalistik, medier och kommunikation på Göteborgs universitet, skriver i sin bok "Nyheter mitt ibland oss". Det innebär att vi för vårt uppdrag kan se vikten av att undersöka problemet ur en inomvetenskaplig relevans. Medborgare i en kommun behöver information kring vad som sker i det lokala samhället och kring kommunens tjänster och service. Detta behöver de bland annat för att kunna skapa sig en uppfattning om kommunen för att sedan kunna ta ställning och lägga sin röst i kommunalvalet och på så sätt påverka samhället. Vår utgångspunkt blir därför ett demokratiperspektiv vilket stämmer överens med vårt utgångsläge. (se bakgrund) För att ta reda på hur målgruppen använder den lokala samhällsinformationen och hur de ser på den använder vi oss av Uses and gratification. (se teoridelen för förklaring kring denna teori och hur vi använder den.) Vi anser att denna teori är användbar då vi gör vår studie ur ett mottagarperspektiv, det vill säga hur målgruppen använder sig av och ser på informationen. Men vi använder även andra nytto-teorier och ser på vilken förväntan målgruppen har på olika kanaler. Vår studie kan hjälpa till att föra forskningen kring ny teknologi och kommunikation framåt.

¹³ Baldersheim, Øgård, 2008:126

¹⁴ Baldersheim, Øgård, 2008:127

¹⁵ Johansson, 1998:12

Vad vi vill göra

Det är intressant att undersöka hur kvinnor med barn ser på webbplatsen, om de alls använder den och i så fall i vilket syfte och även hur de använder och ser på annan lokal samhällsinformation. (*Motivering till målgruppen finns i Metoddelen.*) Därför har vi valt att lägga uppdragsgivaren åt sidan. Vi väljer alltså att inte utgå ifrån ursprungs uppdraget att studera den kommunala webbplatsen. Studien kommer istället undersöka vilket informationsbehov målgruppen har och vad de anser om den information som finns. Studien ska också undersöka hur de går tillväga när de söker information. Eftersom forskningen på området är ung och under ständig förändring är det intressant att ta reda på hur det ser ut idag. Det finns forskning kring användningen av hemsidor och mediernas, alltså tidningars och journalisters¹⁶, roll för informationssökning. Hur detta fungerar i kommuner idag förändras som sagt snabbt och därför är det viktigt att skapa en bild av dagsläget och hur man som kommun kan arbeta utifrån detta. Hur och vad för sorts information man söker är individuellt och ser därför olika ut för olika människor. Genom att intervjua en någorlunda homogen grupp får vi möjlighet att se tendenser och mönster för den specifika gruppens uppfattning. Med homogen grupp menar vi att de har en liknande livssituation i det avseende att de har barn.

¹⁶ Johansson, 1998

Syfte och frågeställningar

Vårt syfte är att undersöka hur kvinnor med barn i Partille kommun förhåller sig till lokal samhällsinformation.

Hur ser målgruppens behov av lokal samhällsinformation ut?

Hur går målgruppen tillväga för att hitta lokal samhällsinformation?

Hur upplever målgruppen den lokala samhällsinformationen de hittar?

Det frågeställningarna ämnar undersöka är hur målgruppens behov av lokal samhällsinformation ser ut. Både behovet kring målgruppens barn och deras skola men även annan information från kommunen i form av tjänster och service, och även nyheter och beslut. Studien ska också ta reda på vad målgruppen har för behov av information om vad som sker i kommunen från andra avsändare i kommunen. Eftersom vi lagt uppdragsgivaren åt sidan är vårt syfte att undersöka behovet ur ett vidare perspektiv. Fokus ligger alltså inte på webbplatsen och kommunen, utan snarare att ta reda på vad målgruppen anser om den lokala samhällsinformation som finns att tillgå, hur de upplever den och även om de saknar någon information. Webbplatsen finns med i studien av den anledningen att den är ett av de medier som förmedlar information, men fokus kommer inte att ligga på den.

Det vi vill göra med studien

Vi har i den här delen av arbetet tagit upp vad vi syftar på med de olika begreppen kring samhällsinformation. Med ovanstående benämning åsyftas information både från kommunen och andra avsändare. För ytterligare definitioner hänvisar vi till teoridelen. Vår studie är tudelad då den dels ämnar undersöka hur målgruppen förhåller sig till den lokala samhällsinformationen. Dels hur medborgarna förhåller sig till lokal samhällsinformation ur ett demokratiperspektiv. Med demokratiperspektivet undersöks om målgruppen får tillräcklig information och kunskap om kommunen för att kunna skapa sig en åsikt och på så vis lägga en röst i kommunalvalet. Det hjälper vår uppdragsgivare att få en uppfattning om hur det ser ut idag och vad de kan arbeta vidare med. Uppdragsgivaren Partille kommun har som övergripande mål att underlätta den demokratiska processen, bland annat med hjälp av den kommunala webbplatsen, vilket innebär att vår studie kan vara till nytta för dem. Studien kommer då också kunna komplettera de studier som finns kring vilken roll media spelar för den demokratiska processen lokalt. Något som Bengt Johansson, JMG, forskat kring.

Del 2 - Teori

I den här delen av arbetet presenteras de teorier som kommer att ligga till grund för studien och teorierna presenteras även i ett kommunikations relaterat sammanhang för att på så vis skapa en helhetsbild av ämnet. Kapitlet inleds med att ge en förklaring till kommunikation och ny teknologi för att sedan ta upp hur man kan arbeta med dem som organisation. Därefter förklaras hur kommuners kommunikation fungerar och hur det kan sättas i ett demokratiskt perspektiv.

Kommunikation och ny teknologi

De flesta organisationer har idag kommunikationsplaner och strategier för att på bästa sätt kommunicera med målgrupper externt och även internt inom organisationen.¹⁷ Sådana planer underlättar för organisationen genom att de minskar risken för att det ska begås kommunikativa misstag¹⁸. Genom att arbeta mot en kommunikationsplan är det lättare för en organisation att veta hur man ska agera vid till exempel oväntade situationer som kan uppstå. Det ökar också förståelsen för vad som fungerar bra och mindre bra med kommunikationen. Eftersom samhället och ny teknik förändras så är en bra kommunikationsplan något som kan hjälpa organisationen att utveckla sin kommunikation. Hur man bäst använder webbplatser och sociala medier i kommuner är fortfarande relativt nytt och det finns inga tydliga riktlinjer för detta. Genom att följa med i utvecklingen och vara noga med att få feedback, kan man utveckla strategier för att använda dessa på bästa sätt.¹⁹ Det kan hjälpa kommuner att hitta nya möjligheter att kommunicera med sina medborgare, och även hjälpa organisationer att kommunicera och sprida information till sina kunder.

Samhällsinformation

Vikten av en bra kommunikationsplan, för att kunna använda ny teknik på ett bra och effektivt sätt, finns beskriven ovan. Nu presenteras vilken sorts information kommuner behöver sprida till sina medborgare.

För kommuner handlar samhällsinformation om att sprida information om kommunens service och tjänster, om beslut som tas och att underlätta för medborgaren att ta del i samhället och utöva sina

¹⁷ Jacobsen, Thorsvik, 2009:39

¹⁸ Erikson, 2011:171

¹⁹ Bardsheim, Øgård, 2008:127

rättigheter som medborgare.²⁰ (se tidigare definition av medborgare) Internet har här haft en stor betydelse eftersom det går snabbt och enkelt att göra information tillgänglig. Kraft och Strandberg definierar samhällsinformation på följande sätt:

"Information från det offentliga Sverige med två huvudsakliga uppgifter:

- *information som syftar till att göra medborgarna medvetna om sina rättigheter och skyldigheter*
- *information som syftar till att göra det möjligt för medborgaren att hävda sina idéer och intressen i den demokratiska processen."*²¹

I vår studie använder vi begreppet samhällsinformation när vi syftar till Krafts och Strandbergs definition ovan, och att avsändaren då kan vara en annan än kommunen. Vid *kommunal samhällsinformation* syftar vi på samma definition med skillnaden att kommunen står som avsändare. *Lokal samhällsinformation* innefattar både information från kommunen men även från andra avsändare.

Kommunikation via massmedier

Samhällsinformation handlar inte bara om kommunikation via kommunen. Det finns flera källor till information om vad som händer i omvärlden och här spelar massmedier en stor roll. *"Eftersom vi själva inte kan ta del av allt som händer omkring oss, kommer mycket av de kunskaper och värderingar vi tillägnar oss att förmedlas via massmedier av olika slag."*²²

Skillnaden mellan kommunikation via traditionella massmedier och annan kommunikation är att den är enkelriktad. Den består alltså inte av feedback på samma sätt som vid till exempel ett personligt möte. Men i och med tillkomsten av internet har läget förändrats och öppnat upp för möjligheter till feedback för till exempel nätbaserade tidningar. När det gäller lokala tidningar är bilden av vem de skriver för, alltså deras läsare, ofta tydlig. Partille tidning skriver, precis som namnet säger, för Partillebon. Det som skrivs i tidningen ska därför vara av intresse för denne. *"Redan i människors vanor och preferenser uttrycks en mängd värderingar av olika slags medier. Medierna används till det som de är bra på."* Om den lokala tidningen i Partille är bra på det den gör så kommer den också att spela en viktig roll för Partillebon.

Kommuners kommunikation

Kommuner kommunicerar med medborgarna på olika sätt. De kan till exempel ha annonser i lokala tidningar, offentliga möten, webbplatser och sociala medier. Enligt den forskning som finns kring kommunala webbplatser så riktar de sig ofta till medborgaren i rollen som brukare.²³ (se tidigare definition i Introduktionsdelen) Det forskningen visar är att

²⁰ Johansson, 1998:20

²¹ Kraft, Strandberg, 2006:21

²² Hadenius et al, 2008:17

²³ Nygren, 2001:108

informationen blir liktydig med att förmedla den service och de tjänster som erbjuds i kommunen. Information som rör de roller medborgaren har i det lokala samhället ges inte lika stort utrymme, och blir därför av underordnad betydelse. Men den sortens information är viktig för att medborgarna ska kunna ta del av beslut och bilda sig en uppfattning om den lokala politiska styrningen.²⁴ På Partille kommuns webbplats publiceras beslut och underlag som behandlas i styrelser och nämnder. Kommuner har mycket kvar att göra vad gäller att uppfylla målet att stärka demokratin, och att använda webbplatsernas möjlighet till interaktivitet för till exempel lokal kommunal debatt.²⁵ Även om just denna forskning är 11 år gammal så visar även nyare forskning, som till exempel Baldersheim och Øgårds, att det fortfarande till stor del stämmer idag. Vad gäller feedback och möjligheter för medborgare att ha interaktion med kommunen kan detta utvecklas.²⁶ Genom att jämföra dessa två studier kan man se att utvecklingen inom interaktivitet på kommuners webbplatser utvecklas långsamt. Men de kommunala webbplatserna är inte betydelselösa ur ett demokratiskt perspektiv eftersom de bland annat gör information tillgänglig för medborgarna. Men det finns andra sätt att nå medborgare, och kommuner bör därför vara öppna för att utvecklas på andra sätt än genom att förändra sin webbplats.²⁷

Det innebär att det finns stora möjligheter att göra en kommunal webbplats bättre vad gäller att fylla ett demokratiskt syfte. Detta görs genom att anpassa den efter medborgarens behov och att använda den för integration och dialog, snarare än att enbart se den som en slags anslagstavla för medborgaren. För att kunna ta reda på vilket behov som målgruppen har används Uses and gratification som nu kommer att presenteras.

Uses and gratification

Uses and Gratifications Model, på svenska även kallad användningsmodellen, är användbar för dem som är intresserade av en mer mottagarinriktad modell snarare än den traditionella sändarstyrd.²⁸ Modellen/teorin ger riktlinjer för hur man kan förstå processen när personer söker information selektivt och hur de sedan tar till sig denna för att mätta sina informationsbehov, vilket i sin tur ger dem tillfredsställelse

²⁴ Johansson, 1998:20

²⁵ Nygren, 2001:109

²⁶ Baldersheim, Øgård, 2008:131

²⁷ Balderheim, Øgård, 2008:130

²⁸ Larsson, 2008:52

Användarteorin myntades under sent 1950-tal av sociologen och kommunikationsforskaren Elihu Katz. Tankegången inom teorin är som sagt att det är personers behov som influerar vilken sorts media de vänder sig till, hur de sedan använder mediet och hur detta i sin tur tillfredsställer deras behov. Användarteorin skiljer sig därför från många andra kommunikationsteorier på så vis att den ser på publiken som aktiv²⁹, istället för passiv mottagare av information från massmedia.

Enligt Larsson är två antaganden centrala för dem som väljer att använda sig av modellen. Dels att användaren är aktiv och själv väljer vilka medier, massmedier och andra, den vill ta del av för att tillfredsställa sina informationsbehov. Vilket även innebär att mottagaren är den som bestämmer om det alls kommer att ske någon kommunikation. För det andra innebär det att användarens egen uppfattning av hur tillfredställande innehållet i mediet var, är det som avgör vilken effekten och resultatet av medieanvändning blir.³⁰ I förlängningen betyder det att eftersom det är användarna som tar dessa aktiva beslut angående medieanvändning, har media mindre chans att påverka dem än vad man tidigare trott.

Olika behov

De olika behov man talar om är till exempel att få underhållning och avslappning, att bli informerad, att få social samvaro och att kommunicera. Enligt Katz, Blumler och Gurevitch tillfredsställs olika behov av olika media och exempel på dessa behov är: *“diversion (including escape from the constraints of routine and the burdens of problems, and emotional release); personal relationships (including substitute companionship as well as social utility); personal identity (including personal reference, reality exploration, and value reinforcement); and surveillance.”*³¹

Med andra ord utgår användarteorin från mottagaren och hur denne använder sig av media, vilket i sin tur stämmer väl in på denna uppsatsens fokus som är på just mottagaren och hur denna tar till sig och uppfattar samhällsinformation.

Kritik mot teorin

Kritiker mot användarteorin anser bland annat att allt för stor tyngd läggs vid mottagarnas makt. Jesper Falkheimer skriver att *”perspektivet anses av kritiker vara alltför psykologiskt och arrogant mot sociala och strukturella sammanhang.”*³² Med detta menas att kritiker anser att teorin i för stor utsträckning frigör individen från sociala och kulturella påverkans-

²⁹ Katz, Blumler, Gurevitch, 1973-74:510

³⁰ Larsson, 2008:51

³¹ Katz, Blumler, Gurevitch, 1973-74:513

³² Falkheimer, 2001:181

faktorer, att den är för individualistisk. Ytterligare kritik rör användarteorins vaga begreppsanvändning och dess brist på teori.³³

Fler nyttoteorier

George Homans har studerat och utvecklat utbytesteori som kan betraktas som "*en sociologisk beteendeteori eller socialinlärningsteori*."³⁴ En av hans teser är: "*För alla handlingar gäller det att ju oftare en viss handling leder till belöning, desto troligare är det att individen kommer att utföra denna handling*."³⁵ Två socialpsykologer som utvecklat Homans teorier är Thibault och Kelley. De menar att vinsterna måste överstiga kostnaderna för att ett beteende ska upprepas. Ytterligare en forskare på området är McClelland som menar att alla människor handlar utifrån tre behov, behovet av makt, behovet av samhörighet och behovet av prestation.³⁶ Han menar att människor motiveras att handla om de ser möjligheten att tillfredsställa sitt behov. En annan teori som kompletterar behovsteorier är teorin kring förväntan. Teorin innebär bland annat att personen måste tro att det finns ett samband mellan insats och resultat. Tror personen det så kommer den också att handla.

Applicering på vår studie

Teorierna används till att se på hur målgruppen använder olika medier och Partille kommuns webbplats, och vad de använder dessa medier till. Använder målgruppen olika medier till olika saker och för olika syften? Vi vill undersöka hur målgruppen förhåller sig till lokal samhällsinformation, vilket behov målgruppen har av lokal samhällsinformation och hur de går tillväga för att tillfredsställa dessa behov.

Demokrati och samhällsinformation

Vi har hittills presenterat hur vi tänker använda Uses and Gratification, användarmodellen, på vår studie för att se på målgruppens behov. Men som tidigare presenterat används även ett demokratiperspektiv på studien. Detta bidrar till att skapa en uppfattning om hur informationsanvändandet påverkar medborgarrollen för målgruppen. Därför följer nedan en förklaring kring begreppet demokrati som följs av en förklaring av demokratiperspektivet.

Vi börjar med att definiera begreppet demokrati. Utgår man från det ursprungliga ordets (*demokratia*) betydelse, där *demos* betyder folk och

³³ Falkheimer, 2001:180

³⁴ Nilsson, 1996:155

³⁵ Nilsson, 1996:155

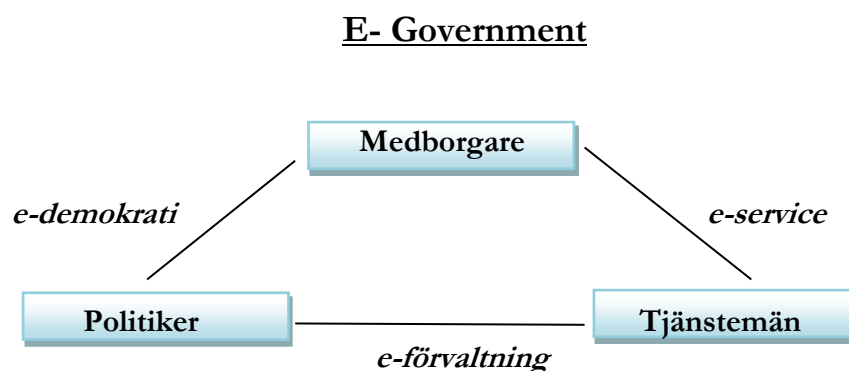
³⁶ Jacobsen, Thorsvik, 2008:263

kratia betyder styre, ger hela ordet betydelsen "folkstyre". Det finns många olika tolkningar och definitioner och som ofta är smått ouppnåeliga som till exempel att alla ska kunna delta i beslutsprocessen. Demokrati betyder också olika för olika människor och det är bland annat därför svårt att ge en enkel definition. I den här uppsatsen kommer vi att använda kommunal demokrati med betydelsen: en folkligt förankrad beslutsorganisation.³⁷ För att göra detta ännu tydligare utgår vi från Johanssons ord, "... att ur ett demokratiskt perspektiv är lokal information väsentlig för att man ska kunna delta i samhällslivet på den ort man lever i."³⁸ Det vi koncentrerar oss på är därför om medborgarna får den information de behöver.

Demokrati - olika begrepp

För att kunna ta reda på om medborgarna får den information de behöver så finns det några begrepp kring demokrati som vi nu ska reda ut. Det man brukar prata om är e-demokrati, e-förvaltning och e-tjänster som brukar gå under samlingsnamnet e-government.³⁹

Figuren nedan illustrerar skillnaden mellan dessa:



E-demokrati handlar om att öka medborgarnas politiska inflytande och e-service om myndigheters service via elektroniska kanaler, medan E-förvaltning handlar om att öka den inre effektiviteten.⁴⁰ Begreppen hänger samman med hur en kommun väljer att utveckla eller inte utveckla sin webbplats och sina elektroniska tjänster. Det är svårt att veta om e-förvaltningen utvecklas på grund av att skapa system som förenklar att ge service i ett proaktivt syfte, om det är utvecklingen i informations-

³⁷ Johansson, Nilsson, Strömberg, 2001:7

³⁸ Johansson, 1998

³⁹ Nygren, Wiklund, 2010:216

⁴⁰ Nygren, Wiklund, 2010:216

samhället eller om det är en efterfrågan från medborgarna. Det innebär att kommunen sköter mycket service via internet men varför de gör det och om det är bra för medborgarna är inte helt tydligt. En kommun behöver därför fundera på i vilket syfte denna utveckling sker, för vem och slutligen anpassa behovet efter detta.⁴¹ Baldersheim och Øgård är två som studerat hur det ser ut med e-government i de nordiska länderna. De beskriver det viktiga med utveckling av e-government för bland annat kommuner och då inte att det viktiga är att införa olika e-tjänster utan vikten av att utveckla sin kommunikationsstrategi inom områden som tidigare inte varit en del av den. Detta innebär att man som kommun inte bara ska se e-government som en utveckling av sin webbplats utan att se till alla möjligheter som finns.⁴² Vidare anser de att det kan vara bättre att använda ett nytt forum för information än att utvecklat ett som organisationen redan har. Det kräver mycket av en organisation för att kunna utvecklas på bästa sätt. Några faktorer som författarna pekar på är tid, pengar, kunskap om tekniken men även hur det lokala samhället ser ut.⁴³ Om det är ett stort eller litet samhälle och hur väl det fungerar i dagsläget. Det vi nu gått igenom handlar om möjligheter och hinder som kommunen kan arbeta med. Något som är centralt för kommunen är dess invånare och därför kommer vi nu att gå igenom hur det ser ut för individen i samhället.

Medborgare, kommuner och demokrati

Individen har flera roller i det lokala samhället, det vill säga kommunen. Som invånare har man rollen som skattebetalare, brukare av kommunal service, väljare i kommunalvalet och kanske även anställd inom kommunen. För att inneha dessa roller krävs enligt Bengt Johansson, att invånaren får information.⁴⁴ Han menar att kommunen som är den lokala demokratin inte kan fungera utan information. Medborgarens roll är att komma med krav och stöd till kommunen där det senare omvandlas till politiska beslut. Besluten resulterar i service och/eller tillåtelse eller förbud mot något. Med andra ord behövs ett samspel i någon form mellan medborgare och kommun för att den lokala demokratin ska fungera. De olika rollerna som individen kan ha är det som tillhör rollen som medborgare. En medborgare ska ses som en individ i det lokala samhället som besitter alla rollerna. Det man brukar skilja på är rollen som brukare. Individen som har brukarrollen tar del av den service och de tjänster som kommunen har.⁴⁵ Just de olika rollerna spelar roll då man talar om feedback och möjligheterna till att kommunicera med sin kommun. Enligt Baldersheim och Øgård så

⁴¹ Nygren, Wiklund, 2010:217

⁴² Baldersheim, Øgård, 2008:126

⁴³ Baldersheim, Øgård, 2008:129

⁴⁴ Johansson, 1998:2

⁴⁵ Johansson, 1998:12

behövs möjligheterna till att kunna ge feedback utvecklas. Oftast består det i information om en email adress dit medborgare kan vända sig. Medborgare som vill ha information eller en dialog kring beslut som ska tas eller ha tagits har ofta inte så stora möjligheter till detta. De invånare som tillhör brukare kan istället vara intresserade av dialog vad gäller kommunens tjänster och service eftersom det är detta de använder sig av. Något som blir centralt när man pratar om kommuner och dialog eller interaktion med medborgare är internet och det alltmer digitaliserade samhället.

Nya informationsvägar

En fråga man kan ställa sig är hur samhället påverkas av den digitaliserade kommunen. Alltmer information finns tillgänglig på webbplatser och det är därför viktigt att fråga sig hur det påverkar offentligheten. Det kan vara så att kommunen blir mer transparent när medborgaren på ett enkelt sätt kan söka informationen, men fungerar det att använda nätet för den egna granskningen av kommunen?⁴⁶ Kommer det enbart att vara till fördel för en viss grupp människor som genom denna nya möjlighet skaffar sig en starkare ställning? Eller blir det lättare för alla att ha samma möjlighet att ta del av den samhällsinformation som finns på en webbplats? Det är än så länge svårt att veta hur det kommer att påverka demokratin. Det ställer krav på att den som använder webbplatsen förstår strukturen, har kunskap/vana av internet och klarar av att leta och hitta information. Men detta ställer även krav på sändaren att anpassa det som skrivs efter mottagaren.

Man bör heller inte överskatta möjligheterna med en webbplats. Alla tar inte till sig information på samma sätt och all kommunikation och information bör därför inte ske via ett enda forum. Man bör också ta hänsyn till hur samhället ser ut och hur informationsutvecklingen tar form. Att tro att en webbplats är statisk och uppfyller sitt syfte enbart via sin existens kommer troligen resultera i en icke-fungerande informationskanal. En webbplats bör vara under ständig utveckling och uppdateras kontinuerligt. En kommun bör vara öppen för nya sätt att arbeta och utvecklas på.⁴⁷ Det innebär även att kommuners webbplatser kanske inte bör ha en central plats i kommunens kommunikationsarbete. Tidningar, utskick eller andra former kan fungera bättre för att nå sina medborgare.

Bengt Johansson skriver i sin avhandling: *"Med större kommuner och ett mindre antal folkevalda blir givetvis andra informationsvägar än personliga kontakter viktigare för att man som medborgare ska kunna orientera sig i vad som sker i kommunen."* Johanssons doktorsavhandling är publicerad 1998, vilket

⁴⁶ Nygren, 2001:11

⁴⁷ Baldersheim, Øgård, 2008:130

innebär att samhället sedan dessa har genomgått stora förändringar vad gäller möjligheter till nya informationsvägar, men stämmer i dagsläget ändå fortfarande bra. Idag använder organisationer ny teknik för att kommunicera och informera och även kommuner arbetar med nya informationsvägar såsom hemsidor, facebook och twitter. Men oavsett hur många olika sätt en organisation väljer att informera på så krävs det att den faktiskt når fram till mottagaren. För att det ska ske krävs oftast förtroende för avsändaren.

Värdet av förtroende

För att invånare i en kommun ska kunna ta emot kommunal samhällsinformation behöver det finnas förtroende för den som sänder ut informationen. Källan för informationen, i det här fallet kommunen, måste alltså kännas trovärdig. *"Ett resultat av förtroende är att man litar på någon vilket kan visas genom att man låter personen i fråga utföra vissa handlingar eller vissa resurser under personens disposition."*⁴⁸ För en organisation är det också viktigt att förtroende finns då det underlättar deras arbete.⁴⁹ *"Det är med andra ord hur en organisation svarar mot omvärldens normer om hur den ska vara som avgör omgivnings grad av förtroende för organisationen"*.⁵⁰ Förtroendet är grunden för att den lokala demokratin skall fungera. Att skapa förtroende kan vara svårt, men underlättas genom goda relationer. *"I boken Du stora nya värld (Holmberg och Weibull 2006) görs en genomgång av förtroendet för det offentliga Sverige. Statistiken visar att allmänhetens förtroende för den offentliga sektorn sjunker."*⁵¹ Det visade också att de som faktiskt utnyttjade offentligverksamhets service hade ett högre förtroende än de som inte gjorde det.

VÄST SOM undersökningar är genomförda sedan 1992 och berör bland annat förtroendet för politiker, tjänstemän och arbetare inom kommuner i den västsvenska regionen.⁵² "Väst-SOM startade 1992 som en regional västsvensk undersökning. Sedan 1998 årlig och med fokus på hela Västra Götaland."⁵³ Undersökningarna har visat att medborgarna har större förtroende för yrkesgrupper inom regionen än för politiker och tjänstemän i kommunen. Partille kommun har en medborgarundersökning från våren 2011, som visar att medborgarna i Partille är något nöjdare med sin kommun jämfört med medborgarna i alla övriga svenska kommuner.⁵⁴ Denna undersökning är en del i

⁴⁸ Johansson, Jönsson, Solli, 2006:60

⁴⁹ Johansson, Jönsson, Solli, 2006:86

⁵⁰ Johansson, Jönsson, Solli, 2006:87

⁵¹ Kraft, Strandberg, 2006:13

⁵² Nilsson, Johansson, 2009:40

⁵³ Göteborgs universitet, SOM institutets undersökningar (www)

⁵⁴ Partille kommun, Statistiska centralbyrån, medborgarundersökning, 2011

Statistiska Centralbyråns undersökning som två gånger varje år erbjuder alla kommuner att delta i den.⁵⁵

Demokrati och vår studie

Vi använder demokratiperspektivet för att undersöka hur respondenterna ser på möjligheterna att tillgodose sitt behov av information om kommunen. Får de tillräcklig information för att kunna ta en aktiv roll, det vill säga rollen som medborgare, i det samhälle de lever i? Vi vill också se hur respondenterna förhåller sig till lokal samhällsinformation. Om de ska ses som brukare eller medborgare i förhållande till den kommunala informationen. För att kunna besvara studiens frågeställningar använder vi oss av Uses and gratification teorin. Den använder vi oss av genom att se vilka behov målgruppen har av samhällsinformation och hur de ser på möjligheten att få sina behov tillfredsställda.

Teoretisk reflektion

I det här kapitlet har vi tagit upp teorier som rör kommunikation. Vi har för vår studie valt att använda oss av ett demokratiperspektiv för att undersöka hur målgruppen förhåller sig till kommunal information, eftersom en medborgare behöver lokal samhällsinformation för att kunna ta del av samhället den lever i. Vi kommer också att använda oss av Uses and gratification teorin genom att se på målgruppens behov och hur de ser på möjligheten att tillgodose dessa genom informations-sökning. Begreppet förtroende spelar även det en central roll för hur målgruppen förhåller sig till samhällsinformation.

⁵⁵ Partille kommun, Statistiska centralbyrån, medborgarundersökning, 2011

Del 3 - Metod

Val av metod

För att kunna studera vårt syfte ansåg vi att en kvalitativ studie var bäst lämpad. Hög validitet är viktigt i sådana här sammanhang och begreppet validitet brukar förklaras med att studien ska mäta det den avser att mäta.⁵⁶

Vår studie har mottagaren i fokus, vilket innebär att vi vill få en djupare förståelse för dennes uppfattning, tankar och åsikter. Vi vill undersöka hur medborgarna förhåller sig till lokal samhällsinformation ur ett demokratiskt perspektiv, och för att kunna bilda oss en uppfattning kring detta krävs djupare förståelse för medborgaren, vilket i sin tur görs bäst med en kvalitativ studie. En kvalitativ studie syftar till att skapa en djupare förståelse för respondenterna. Det är svarspersonerna själva och deras tankar som är studieobjekten.⁵⁷ Utöver begreppet hög validitet finns det ytterligare ett par begrepp att ta hänsyn till. För det första måste begreppsvaliditeten vara hög, vilket innebär att det är frånvaro av systematiska fel⁵⁸. För det andra ska studien ha hög reliabilitet, vilket innebär "*frånvaro av slumpmässiga och osystematiska fel*". Det är fel som till exempel slarvfel med datainsamling. Genom att båda dessa uppfylls får arbetet en bra resultatvaliditet. En kvalitativ studie ger oss möjlighet att besvara syfte och frågeställningar, vilket innebär att validiteten för studien blir hög.

Varför väljer vi kvalitativa intervjuer?

När vi gjorde vårt val av metod utgick vi ifrån vad vi vill undersöka, det vill säga vårt syfte, och våra frågeställningar. Vårt syfte är att undersöka hur kvinnor med barn i Partille kommun förhåller sig till lokal samhällsinformation. Med utgångspunkt i det anser vi att en kvalitativ metod är bäst lämpad. Genom vårt val kommer vi *inte* att kunna generalisera resultaten men vi kommer att kunna se tendenser och mönster. Genom djupgående intervjuer kan vi skapa oss en djupare förståelse för hur medborgarna använder hemsidan, hur de uppfattar den och hur de tillgodoser sig informationen. Om vi valt att göra en kvantitativ studie så hade vi kunnat generalisera utifrån de svar vi fått. Det hade även gått att göra ett slumpmässigt urval och genom en enkätundersökning nå fler personer än vad vi kan göra med en kvalitativ

⁵⁶ Esaiasson et al, 2012:57

⁵⁷ Esaiasson et al, 2012:228

⁵⁸ Esaiasson et al, 2012:63

studie. En sådan undersökning hade också varit värdefull, men med ett kvalitativt tillvägagångssätt får vi den djupgående information som behövs för att besvara våra frågeställningar och ge uppdragsgivaren information de kan ha nytta av.⁵⁹

Vi avser att studera hur människor upplever den lokala samhällsinformationen, vilket talar för vårt val av metod.⁶⁰ Genom att undersöka hur en mindre grupp ser på den lokala samhällsinformationen kan uppdragsgivaren få kunskap om hur de sedan kan gå vidare för att ta reda på hur alla medborgare ser på den.

Hur många respondenter och varför?

Hur många respondenter som behövs för en sådan här studien beror på när den är mättad, vilket innebär att ingen ny information tillkommer genom att genomföra fler intervjuer. Cirka 10 personer behövs,⁶¹ vilket är så många respondentintervjuer vi genomfört varav två stycken var testintervjuer. Anledningen till att vi tyckte det var viktigt med testintervjuer är att vi vill få hög reliabilitet.

Hur vi gick tillväga

De två första intervjuerna vi genomförde använde vi som test för att se hur väl våra frågor fungerade och hur vi på bästa sätt skulle genomföra följande intervjuer. Vi valde att inte ha med dem i studien eftersom vissa förändringar gjorts i syfte att göra följande intervjuer så bra som möjligt och med så hög validitet som möjligt. När man genomför intervjuer är det viktigt att ha syftet klart för sig och återkomma till detta i tankarna, och att i största möjliga mån undvika att styra eller påverka respondenten. För att undvika detta ville vi att intervjuerna i största möjliga mån skulle efterlikna ett samtal snarare än en intervju. Respondenterna skulle vara fria att berätta utan att tvunget följa de frågor vi förberett. Genom att aktivt lyssna på vad respondenterna berättade och ställa följdfrågor skapades ett bra samtal och vi var noga med att låta respondenten prata till punkt.

Målgrupp

Eftersom vi valt att göra kvalitativa intervjuer för vår studie kan vi inte få en uppfattning om vad partillebon överlag anser om den lokala samhällsinformationen, utan enbart om vad en specifik målgrupp tycker om den. När vi bestämde målgrupp tog vi hänsyn till vad vår uppdragsgivare ansåg mest intressant för dem, vilket visade sig vara

⁵⁹ Esaiasson et al, 2012:236

⁶⁰ Esaiasson et al, 2012:253

⁶¹ Esaiasson et al, 2012:259

kvinnor med barn. Detta eftersom målgruppen med stor sannolikhet haft någon form av kontakt med webbplatsen och att det då kan ge oss information om både kommunens information såväl som annan lokal samhällsinformation. Anledningen till att de troligen haft kontakt med webbplatsen är att skolorna i Partille har webbplatser man kan söka sig fram till via kommunens sida. Hur skolorna informerar skiljer sig lite åt från skola till skola, men alla har en hemsida där föräldrar kan få information vad gäller deras barns skolgång. En del av den service som kommunen erbjuder är sådant som är troligt att föräldrar kommit i kontakt med, såsom vårdcentral, lokala fritidsaktiviteter, och eventuellt bygglov för villa och äldreomsorg om de har äldre släktingar boende i kommunen. Vi tyckte därför att detta kändes som en passande målgrupp. För att tillhöra målgruppen skulle de vara bosatta i kommunen och ha minst ett barn som var under 18 år och gick i skola eller förskola i Partille kommun.

Valet av målgrupp

Att välja just kvinnor och inte till exempel ”familjer” eller ”män” kan ha påverkat vårt resultat. Mäns behov av lokal samhällsinformation kan se annorlunda ut, men Partilles medborgar-undersökning visar inga större skillnader mellan kvinnor och mäns åsikter.⁶² Det finns också vissa svårigheter att definiera en tydlig målgrupp kring begreppet familjer då det idag är vanligt med olika familjesammansättningar. Hade vi valt familjer hade vi till exempel behövt ta ställning till om samboendes barn också ska räknas som en del av målgruppen eller barn som bor varannan vecka i familjen. För att få en tydligare definition av målgruppen och därigenom kunna utläsa mönster och tendenser så valde vi att ha en snävare definiering.

Urval

Vi gjorde vårt urval för att få en relativt homogen målgrupp, det vill säga en målgrupp med en liknande livsstil och vanor. Kvinnor med barn har i viss mån en liknande livssituation, vilket innebär att vi kan se mönster för en individ som har denna livssituation. Urvalet gör att vi har lättare att få hög validitet i studien, och grundar sig även i vår uppdragsgivares tankar kring vilken målgrupp de främst var intresserade av. Nackdelarna med att välja ett snävt urval är att endast en viss grupp får komma till tals.⁶³ Det innebär att väsentlig information kan missas. Eftersom vi väljer att hitta våra respondenter via ett snöbollsurval (*vilket vi diskuterar i*

⁶²Partille kommun, statistiska centralbyrån, medborgarundersökning, 2011

⁶³ Esaïasson et al, 2012:219

nästa stycke) minskar risken för att studien skulle komma fram till tvivelaktiga resultat på grund av en snäv målgrupp.⁶⁴

Jakten på respondenter

Vi valde att arbeta utifrån ett snöbollsurval. Det innebär att vi inledningsvis frågade två personer om de kände någon vi kunde intervjua. Genom dessa två fick vi kontakt med två kvinnor med hemmaboende barn som vi intervjuade, och de tipsade i sin tur om ytterligare någon att intervjua. Fördelen med snöbollsurval är att det är ett bra sätt att komma i kontakt med personer som vi inte känner sedan tidigare. Nackdelarna med att använda ett snöbollsurval är att urvalet kan motsvara en liten del av befolkningen.⁶⁵ Men eftersom vår valda målgrupp är snäv och ämnar undersöka en specifik kategori inom medborgarna i Partille, så ser vi inte detta som ett problem.

Genomförande

Genom att genomföra djupintervjuer kan vi skapa en bild över hur demokratin påverkas av respondenternas förhållningssätt till lokal samhällsinformation. Därefter kan vi se mönster för hur den lokala demokratin fungerar. Genom att se på respondenternas förhållningssätt till webbplatsen, om de är brukare eller medborgare, (*se teorikapitlet är begreppsförklaring*), kommer det att skapa en större förståelse för hur den lokala demokratin ser ut. Genom att ställa frågor kommer vi kunna få svar på vilket behov respondenterna har av webbplatsen och lokal samhällsinformation. Även huruvida deras behov blir tillfredsställda eller inte.

Hur gick vi tillväga

Vi valde att låta respondenterna bestämma plats och tid för intervjuerna för att de skulle känna sig bekväma med miljön eftersom det kan påverka vad som framkommer under intervjun. Intervjuaren kan lätt uppfattas vara i maktposition över respondenten och vi valde därför att genomföra varje intervju enskilt. Vi delade av den anledningen upp de tio intervju-tillfällena mellan oss och genomförde dem var för sig. När man genomför intervjuer är det viktigt att respondenten är den som berättar.⁶⁶ Det kan verka som en självklarhet, men är viktigt att ha i åtanke under hela intervjun, och innebär att man låter respondenten styra ordningen. Även om vi tog fram en intervjuguide valde vi att inte vara helt bundna till att följa ordningen i den, utan låta respondenten berätta på det sätt som föll sig naturligt. Det innebar att intervjuerna såg mycket olika ut,

⁶⁴ Esaiisson et al, 2012:219

⁶⁵ Esaiisson et al, 2012:189

⁶⁶ Trost, 1997:47

vilket kan skapa svårigheter då materialet ska tolkas. Detta problem löste vi genom att använda intervjuguiden som stöd genom hela analysarbetet.

Intervjuerna spelades in med diktafon för att vi båda skulle få möjlighet att ta del av varandras intervjuer, men också för att underlätta vårt analysarbete då det är lätt att i efterhand glömma vad som sades. Eftersom respondenterna valde tid och plats för intervjun tror vi inte att de tyckte att det var jobbigt att den spelades in då de var trygga i den miljö de valt. Vi var också noga med att förklara hur intervjun skulle gå till och även syftet med studien. Även om ämnet som skulle behandlas inte är av känslig karaktär så var det några som önskade vara anonyma, vilket innebar att vi lät alla respondenter vara anonyma.

Intervjuguiden

Inför intervjuerna utformade vi en intervjuguide som var indelad i tre delar där vi utgick från våra frågeställningar. Det var viktigt för oss att intervjun skulle liknas vid ett samtal och därför användes intervjuguiden som stöd, men lät respondenterna prata fritt och till stor del styra över ordningen. När man formulerar en intervjuguide bör man tänka på form och innehåll.⁶⁷ Med det menas att frågorna ska vara enkla att förstå och inte behöva förklaras av intervjuaren, och med formen menas att man ska få intervjun att vara levande. Respondenten ska vara villig att svara på frågorna.

Följdfrågorna är de som leder oss till att förstå att vi uppfattat respondenten rätt. Därför har vi lagt ner mycket tanke bakom att formulera bra följdfrågor. Vi har undvikit ”varför”-frågor och koncentrerat oss på frågor i stil med ”hur menar du då?” eller ”berätta gärna mer”. Varför-frågor kan uppfattas som ifrågasättande och vi ville att intervjun snarare skulle likna ett trevligt samtal. (*Vi har i slutet av arbetet bifogat intervjuguiden.*) Eftersom vi låtit respondenten bestämma över ordningen i samtalet ska den inte betraktas som ett dokument vi följt ord för ord, utan som ett stöd för att se att vi får svar på syfte och frågeställningar.

Intervjun

Det är alltid svårt att som intervjuare undvika att styra intervjun. ”Respondenten pratar och vi lyssnar” blev därför våra ledord under genomförandet. Man brukar prata om att det finns några olika intervju effekter som kan påverka intervjusituationen. *”... medveten påverkan av intervjuaren, omedveten påverkan av intervjuaren, och anpassning från den intervjuades sida.”*⁶⁸ Det här är effekter som vi haft i åtanke under intervjuerna för att i största möjliga mån undvika. Det är också en av

⁶⁷ Esaiasson et al, 2012:264

⁶⁸ Esaiasson et al, 2012:235

anledningarna till att vi valde att genomföra testintervjuer. Den strategi vi använde mest vid genomförandet av intervjuerna var tystnad. Genom att inte själva fylla i tystnader som uppstod och ofta upplevs som obekväma, lät vi istället respondenten tala och fick på detta sätt mycket extra information.

Att tro att man som intervjuare inte påverkar alls är inte rimligt men vår avvaktande strategi gjorde att respondenten fick ta kommandot. Detta är också en strategi som många journalister använder sig av. För att respondenten inte skulle anpassa sina svar alltför mycket förklarade vi inte heller frågeställningarna i detalj. När vi frågade en respondent om vilken typ av lokal samhällsinformation de tog del av kunde det vara svårt att veta vad för information vi avsåg. Vi lät då respondenten tolka det som den vill och besvara utifrån det. Om de ändå inte besvarat vår fråga, fyllde vi först då i med följdfrågor. Detta gjorde att vi fick mycket information från respondenterna som vi inte skulle fått om vi tagit en roll som mer styrande under intervjuerna. Vid formuleringen av frågorna eftersträvade vi att göra dem lätta att förstå och inte använda avancerade termer. Vi tänkte även över vårt klädval och hur vi som intervjuare kunde betraktas av respondenten. Efter intervjun var vi noga med att fråga om det gick bra att vi återkom om vi hade fler frågor och samtidigt betona hur uppskattat det var från vår sida att de var villiga att ställa upp.

En presentation av respondenter

1. Kvinna, 40 år, boende i Sävedalen med två barn, 4 och 9 år gamla
2. Kvinna, 44 år, boende i hus i Sävedalen med två barn, 6 år gamla
3. Kvinna, 41 år, boende i Partille med två barn, 5 och 10 år gamla
4. Kvinna, 35 år, boende i Partille med tre barn, 11, 9 och 7 år gamla
5. Kvinna, 42 år, boende i Sävedalen med två barn, 3 och 5 år gamla
6. Kvinna, 31 år, boende i Partille med två barn, 2 år gamla
7. Kvinna, 34 år, boende i Partille med ett barn, 7 år gammal
8. Kvinna, 38 år, boende i Partille med ett barn 14 år gammal

(Som vi tidigare tagit upp var två av våra 10 intervjuer testintervjuer och ingår därför inte i studien.)

Hur vi behandlade materialet

Som vi tidigare nämnt genomförde vi hälften av intervjuerna var. Efter varje intervjutillfälle tog den andre del av det empiriska materialet och kom med synpunkter och goda råd inför fler intervjuer. På detta sätt kunde vi se till att intervjuerna gav oss svar på våra frågeställningar och framför allt vårt syfte. Materialet transkriberades, var intervju för sig, och fördes sedan in i ett intervjuprotokoll.

Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar formulerade vi ett protokoll där svaren för varje respondent fördes in. Att behandla materialet på det

här sättet gör det lättare att se tendenser och mönster som vår målgrupp uppvisade. Vi ville också försäkra oss om att vi uppnådde teoretisk mättnad.⁶⁹ Detta innebär att man fått fram all information som respondenten har att förmedla både det vanliga men även det ovanliga.

Metodisk reflektion

Under hela intervjuprocessen har vi varit noga med att se till att arbetet har en hög validitet. Inför varje val vi gjort har vi gått tillbaka till syfte och frågeställningar för att se att valen innebär att vi mäter det vi avser oss mäta. Eftersom vår studie är tudelad så har vi varit noga med att besvara alla delar. Demokratiperspektivet är centralt. Det går inte att fråga respondenterna hur de anser sig delta i den lokala demokratin och genom det tro att man får svar på frågan. Istället skapade vi oss en uppfattning om hur målgruppen förhåller sig till olika typer av information, genom att ställa många mindre frågor som tillsammans bildade en helhet. Vi har även tagit hänsyn till Uses and gratification och nyttoteorier (*se teoridelen*) när vi arbetat med metoden, våra val och intervjuer.

⁶⁹ Esaiasson et al, 2012:275

Del 4 - Resultat och analys

I den här delen av uppsatsen redovisas det material vi fått in genom intervjuerna. För fördjupning i teorier och begrepp vi använder hänvisar vi till i vår teoridel. I intervjuerna har vi ställt frågor för att få svar på hur respondenterna förhåller sig till lokal samhällsinformation, och vill ännu en gång påpeka att vi har ett snävt urval för att kunna bilda oss en djupare förståelse för respondenternas behov. Det innebär att vi inte drar några generella slutsatser för hur partillebon i allmänhet förhåller sig till kommunal information utan enbart tendenser och mönster för vald målgrupp vi uttalar oss om.

Hur ser behovet av information ut?

För målgruppen ser behovet av samhällsinformation ganska likartad ut, vilket kan bero på att de har en liknande livssituation. Det är troligt att resultatet varit ett annat om vi valt en annan målgrupp.

Webbplatsen

De flesta av våra respondenter uppger att de någon gång eller flera gånger sökt information på kommunens webbplats. Behovet har ofta varit kontaktuppgifter eller att via webbplatsen söka sig vidare till barnens skolas webbplats: *"Om jag behöver telefonnummer eller mailadress till någon i kommunen så går jag in och letar på hemsidan."* Liknande svar har flera av respondenterna uttryckt: *"Jag brukar gå in på hemsidan för att få veta när biblioteket har öppet eller för att låna om böcker."* Detta visar på en tendens att de kan ses som brukare av kommunal samhällsinformation snarare än medborgare. För att respondenterna ska söka information på webbplatsen behöver de ha ett behov av information. Det kan till exempel vara ett telefonnummer för att ta kontakt med någon eller att de behöver information om barnens skola. Om detta behov inte finns så kommer de inte heller att söka sig till webbplatsen. Den är ingen kanal som används för att få information i allmänhet. Nyttoaspekten är central för användning av webbplatsen. Som vi tagit upp i teoridelen är behov och tillfredsställelse viktigt i teorin Uses and gratification. Målgruppen visar ett mönster att de först måste känna ett behov för att söka sig till webbplatsen men uttrycker också att de är tillfredsställda med den information de finner. Vilket visar att målgruppen känner förtroende för informationen på kommunens webbplats.

Behov av lokal samhällsinformation

Våra respondenter anser sig inte vara särskilt intresserade av politik. De kopplar samman behovet av att söka information kring beslut som tas i nämnder och styrelser, med att ha ett politiskt intresse och engagemang. Trots detta tycker vi oss kunna se att en del är mer engagerade i det lokala politiska samhället än vad de själva reflekterat över. En respondent sitter med i ett föräldraråd i en förvaltning. En annan har varit med vid en protest av ett kommunalt beslut. Många av respondenterna uttrycker ett behov eller ett intresse för information som rör beslut som tagits eller ska tas i kommunen. *"De har pratat länge om att göra något åt den här vägen. Folk kör alldeles för fort på den men jag vet inte riktigt vad som händer med det."*

Även om behovet finns är det inte tillräckligt stort för att de ska söka information i frågan. Ingen av våra respondenter kände heller till att de kunde ta del av beslut som tagits i nämnder och styrelser via kommunens webbplats. Skulle kommunala beslut påverka dem skulle även behovet av att söka information finnas, men troligt är att de får informationen på annat håll än webbplatsen, som genom Partille tidning eller via bekanta. Om de sedan ändå skulle känna behov av att ta kontakt med någon på kommunen är det först i det skedet de vänder sig till kommunens webbplats. Respondenternas huvudsakliga källa vad gäller samhällsinformation är Partille tidning. Genom att läsa den vid varje utgivningstillfälle anser respondenterna att de får veta vad de behöver. *"Partille tidning är jättebra. Här står allt som man behöver veta."* Liknande svar ger alla respondenter. De har stort förtroende för att informationen i Partille tidning motsvarar deras behov av lokal samhällsinformation. Som vi tagit upp i teoridelen är förtroendet grunden för att den lokala demokratin ska fungera. Förtroendet för Partille tidning är högt, vilket innebär att de använder denna källa som sin främsta informationskanal.

Vad gör kommunen?

Bilden som våra respondenter har av kommunal information är att det på ett eller annat sätt handlar om politik och en av respondenterna ställer sig frågan: *"Är alla som jobbar i kommunhuset politiker?"* Det mönster som framträder är att respondenterna är lite osäkra på vad för information som finns att få från kommunen. De beskriver politiskt intresse och kommunal information som något man tar del av endast om man är politiskt engagerad och därmed insatt i hur den politiska beslutsprocessen går till. Det som lyfts fram är att respondenterna kan ha ett intresse av att få information om händelser och beslut som rör kommunen, men att de inte är säkra på var denna information finns: *"Händer det något i den här kommunen så skriver de om det i Partille tidning"* Möjligheten att kunna påverka beslut anses av de flesta som liten. Endast

en uttrycker att hon aktivt försökt påverka kommunen i deras beslutstagande: *"Vi protesterade utanför kommunhuset och var med på ett kommunfullmäktigemöte."*

Respondenterna uttalar att de inte finns någon särskild dialog mellan kommunen och dess medborgare. Inte ens en av respondenterna som sitter med i ett föräldraråd vid en förvaltning, är riktigt klar över vad syftet med rådet är och huruvida man faktiskt är med och påverkar. *"Jag är med men jag vet inte riktigt vad syftet är. Det verkar som att informationen stannar mellan de som är med på mötet, eller är det meningen att vi ska sprida det vidare?"*

Bilden respondenterna förmedlar är att de är nöjda med den information som de får via Partille tidning och att de har möjlighet att söka information via kommunens webbplats. Det har inte framkommit några önskemål om att de hellre skulle vilja ha det på något annat sätt. Förtroendet för kommunen behöver inte vara lågt enbart på grund av att de enbart använder webbplatsen när de har ett behov. Någon brist i förtroendet har de inte uttryckt däremot en osäkerhet kring kommunen, vad kommunen gör och vilken information som finns.

Respondenternas behov

Våra respondenter har uttryckt ett behov av att de snabbt kan söka information på kommunen webbplats. De anser att den är till stor hjälp för att enkelt och snabbt kunna finna kontaktuppgifter till kommunen. De anser inte sitt behov av att få reda på vad som sker i kommunen som tillräckligt stort för att de själva aktivt skulle söka efter den sortens information. Det tillvägagångssätt de använder för att få samhällsinformation är att läsa Partille tidning, som i stort sätt alla respondenter ser som den viktigaste kanalen. Det vi tagit upp är resultatet av vad våra respondenter anser om sitt behov av kommunal information. Hade vi haft en annan målgrupp så skulle svaren kunnat vara annorlunda. Vår målgrupp är i viss mån homogen då de har en liknande livssituation, nämligen den som förälder till barn under 18 år.

Hur går de tillväga för att söka information och vad tycker de om det de hittar?

Redan i ovanstående texter framgår det hur respondenterna går tillväga för att hitta information, men vi tänker i den här delen utveckla detta och även ta upp vad deras åsikter kring informationen de hittar.

Olika källor

För att få information om Partille kommun använder sig våra respondenter av Partille webbplats, sina bekanta och personlig kontakt med deras barns skolor, men allra främst används Partille tidning. En av våra respondenters svar skiljer sig från de övriga genom att hon uttrycker att hon får mycket information skickat till sig via sin bostadsrättsförening. För henne är detta den främsta källan. Så här säger hon: *"Händer det något speciellt i kommunen, kring byggen och sånt så skickar föreningen hem information. Jag behöver aldrig söka efter den."* Nyss nämnda informationskällor verkar i stort sett vara dem enda som används av målgruppen vad gäller lokal samhälls-information. Vi har även ställt frågor kring anslagstavlor eller andra källor men det är inget som målgruppen tagit del av. De tror inte heller att det finns några anslagstavlor med information.

Kommunens webbplats

Nästan alla respondenter har goda internetkunskaper, och använder ofta den kanalen till att söka information de är i behov av. De uttrycker åsikter om att det är enkelt och lätt att finna information vid tillfällen då den behövs och att information de hittar på kommunens webbplats är bra. Flera påpekar att de tycker att kommunens webbplats behöver sökordsoptimeras då det är svårt att hitta rätt genom att använda den nuvarande sökfunktionen. *"Om jag söker via sökfunktionen så kommer det bara upp massa artiklar. Det är jättesvårt att hitta rätt via den."* Många talar också om att de tycker att det är "många klick" för att komma fram till det man söker. *"Det hade underlättat om jag inte behövde klicka så många gånger för att komma fram till det jag söker."* Andra åsikter handlar om webbplatsen utseende. *"Hemsidan är bra men kanske lite väl enkel. De kunde jobbat lite mer på layouten."* Informationen de hittar på hemsidan tycker de är bra. De har fått den hjälp de behövde och tycker att det var ett enkelt, lätt och bra språk.

Partille tidning

Alla respondenter läser Partille tidning vilket ses som den främsta källan för att få information om vad som sker i kommunen. De har stor tilltro till tidningens innehåll och visar inga tendenser på att vara kritiska mot det de läser. Så här säger en respondent: *"Utan tidningen hade jag inte vetat vad som sker i Partille."* De uttrycker att de är nöjda med den information som finns i tidningen. *"Jag läser alltid tidningen. Det är det bästa sättet för mig att få reda på vad som händer i kommunen."* Svårigheterna med att hitta på kommunens webbplats, som presenterades i stycket ovan, uttrycker en del respondenter är en av anledningarna till att de föredrar tidningen. När det gäller nyheter kring kommunen är det enklast att få det vi tidningen.

En aktiv publik?

De flesta respondenterna beskriver att de söker den information de behöver via kommunens webbplats. Antingen de söker kontaktuppgifter för att sedan ringa upp kommunen och fråga mer eller söker all informationen direkt på webbplatsen. Är det händelser eller förändringar som sker i kommunen är de inte lika aktiva utan tenderar att vara mer avvaktande och söka informationen via bekanta istället.

Hur skulle de vilja ha information?

Ingen av respondenterna har funderingar kring andra sätt de skulle vilja få information på när vi frågar dem direkt, men ur övriga svar kan vi ändå utläsa att de har en del tankar kring förbättringar. En respondent saknar information från skolan via mail och hemsida, då det i hennes fall oftast sker muntligen. Något många nämner är att information vad gäller kommunala beslut om förändringar inte når ut till dem. Nya förskolor som byggs och vägar som förändras är information de gärna skulle ta del av men som de i dagsläget inte gör. En respondent säger så här: *"Jag såg att de byggde ett hus här nere vid vägen och undrade vad det skulle bli. Senare fick jag reda på av en bekant att det skulle bli en förskola. Jag tycker att det är ett konstigt ställe att bygga en förskola på. Precis vid vägen när det finns så mycket bättre ställen här intill att bygga på."*

Demokratiperspektivet

I vårt teorikapitel har vi tagit upp hur viktigt det är att medborgare får ta del av lokal samhällsinformation för att kunna utföra de roller man har som medborgare. Våra respondenter har uttryckt att de i situationer som rör byggen eller förändringar i kommunen inte söker efter information när de har frågor. Istället avvaktar de och frågar bekanta för att ta reda på vad som är på gång. Även i de fall de anser att något är fel eller när det känner sig missnöjda, som exemplet med förskolan som flera av respondenterna ansåg byggdes alldeles för nära en stor väg. Här kan man se en tendens att demokratin kan bli lidande, då de inte har en möjlighet att påverka och inte heller anser sig ha möjlighet att påverka. Vissa beslut och händelser som sker i kommunen är de inte alltid medvetna om, förrän de faktiskt sker. Genom att de istället skulle kunna få denna information tidigare så skulle de kunna ha en större möjlighet att påverka och uttrycka sin åsikt. Det visar på att kommunen har en del att arbeta med för att få målgruppen att vara en del av demokratin.

Respondenternas förtroende

Respondenterna uttrycker att de oftast finner vad de söker på kommunens webbplats. Här finns informationen de behöver, men att de inte tycker att webbplatsen är en källa där de får reda på vad som sker i kommunen. *"Jag söker efter kontaktuppgifter när jag behöver få tag på någon i kommunen men något mer behöver jag den inte till. Partille tidning är där man kan få reda på allt om kommunen."* Det här är ett citat som är typiskt för respondenterna. På kommunens webbplats söker de information kring kommunens tjänster men den används inte för att för att få information om aktuella händelser i kommunen. Som vi tagit upp i teorikapitlet är det vanligt att kommunala webbplatser är statiska och används för att göra information tillgänglig, snarare än att sprida information.

Tendenser och mönster

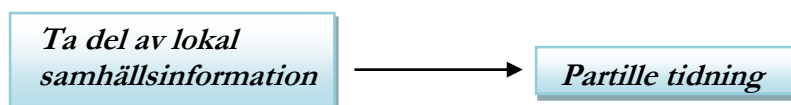
Resultatet och analysen visar på att Partille kommun har en del som de skulle kunna bli bättre på. Behovet av den kommunala webbplatsen finns men den används först när målgruppen anser sig ha ett behov. Ur ett demokratiskt perspektiv är Partille tidning den främsta källan för information om det lokala samhället. Vi har funnit att våra respondenter har en stor tilltro till informationen som finns i tidningen och att det finns ett frekvent användande av den.

Modellerna nedan illustrerar hur målgruppen förhåller sig till lokal samhällsinformation.

Modell 1:



Modell 2:



Del 5 - Slutsatser och förslag

Vår uppdragsgivare, Partille kommun, ville veta vad medborgarna anser om deras webbplats. Vi fick även ta del av den policy som kommunen har kring webbplatsen. En av punkterna är att den ska underlätta den demokratiska processen. Därför valde vi att lägga uppdragsgivaren åt sidan genom vårt formulerade syfte. Genom de tendenser och mönster som vår målgrupp uppvisar kan vi konstatera att Partille kommunen har en del att arbeta med.

Målgruppen och kommunen

Som vi tidigare tagit upp ser våra respondenter på kommunens webbplats och informationen som finns där som något som hänger samman med att man som individ har ett politiskt intresse och engagemang. I viss mån blir demokratin lidande då en bra källa för information om det lokala samhället inte används mer än för att söka information då ett behov har skapats. Det mönster vi ser genom intervjuerna är att behovet kommer först. Respondenterna har ett behov av att få svar på en fråga eller få information om något som är aktuellt och först då vänder de sig till kommunens webbplats för att söka svar. Nyttواسpekten för användningen av webbplatsen är central, och därför är det viktigt att kommunen funderar kring hur de vill använda sin webbplats. Antingen kan de anpassa den efter hur den används eller så kan de arbeta för att hjälpa målgruppen att utveckla sitt användande av webbplatsen. Det sist nämnda är troligen ett långt steg för målgruppen då det för dem innebär att ändra sina vanor för hur de söker information. Vi tror att det skulle gynna kommunen att utveckla webbplatsen så att medborgarna på bästa sätt kan finna informationen de söker efter.

Det är också viktigt att arbeta med att få feedback på sidan och att ständigt använda sig av feedbacken för att se till att webbplatsen inte blir statisk. De mönster målgruppen uppvisar kan inom några år förändras. Som vi tidigare nämnt befinner vi oss i ett informationssamhälle under ständig utveckling och det är därför rekommenderat att genomföra kontinuerliga undersökningar. Detta för att kunna följa med i utvecklingen och motsvara de krav målgruppen har på en informationskälla som en webbplats. Målgruppen använder ofta webbplatsen för att söka viss typ av information och den fyller i dagsläget därför en viktig funktion. Respondenterna har inte särskilt många synpunkter eller förslag på förbättringar. De använder webbplatsen frekvent för att fylla behov, vilket bör ses som styrka för kommunen. Det som är viktigt att arbeta utifrån hur den används.

Vår rekommendation är att göra fler undersökningar med andra och större målgrupper. Genom att utgå ifrån vår studie skulle en kvantitativundersökning kunna vara till hjälp för uppdragsgivaren, för att bilda sig en uppfattning om medborgaren i Partille. De rekommendationer vi ger är utifrån vad vår specifika målgrupp uppvisat för mönster, vilket är viktigt att ha i åtanke.

Behov och lokal samhällsinformation

Respondenterna visar tendenser på att de inte alltid söker svar på de frågor de har som rör kommunal information. De har berättat om situationer då de till exempel upptäckt att ett bygge startar i närheten av deras hem och att de då har frågor kring vad det är som byggs. Istället för att vända sig till kommunen för att få svar har de avvaktat och istället fått svar genom bekanta.

Partille tidning är den främsta källan till information kring det lokala samhället det vill säga Partille kommun. Den tilltro respondenterna har till tidningen kan visa på att kommunen bör lägga större vikt vid denna informationskälla. Istället för att försöka ändra medborgarnas beteende bör de använda sig av denna kanal som redan är etablerad. Genom att i tidningen hänvisa till att vidare information finns att få på kommunens webbplats skulle de i viss mån kunna guida medborgarna dit. Den annons kommunen har i tidningen i dagsläget bör vara väl genomtänkt eftersom det är via tidningen nyheterna främst når medborgarna. Kommunen utarbeta en strategi för att på bästa sätt informera medborgarna via denna kanal och även se över hur de kan använda sig av olika kanaler för att nå medborgarna.

Vad vill målgruppen ha?

Målgruppen vilken studien är baserad på verkar nöjda med den information de får eller ges möjlighet att söka efter. Men något värt att ha i åtanke är att: *"Det är inte lätt att veta vad man vill när man inte vet vad man kan få."*⁷⁰

Målgruppen har inte särskilt många synpunkter eller tankar kring hur de skulle vilja ha information, eller hur webbplatsen skulle kunna förändras. Det är möjligt att det finns förbättringar som skulle uppskattas av målgruppen men som den inte är medveten om. Förbättringar som i skulle få målgruppen att i större mån vända sig till webbplatsen i första hand då de är i behov av information. Anledningen till att vi tar upp

⁷⁰ Statskontoret, 1998:130

detta är att vi anser att det är bra för kommunen att ha i åtanke vid eventuellt ytterligare medborgarundersökningar.

En digitaliserad dialog

Genom att se webbplatsen som ett forum där man inte enbart sprider information kan den även skapas utrymme för dialog. En dialog mellan politiker, tjänstemän och medborgare skulle kunna gynna den lokala demokratin. Detta gör att man kan ta del av vad medborgarna tycker även innan beslut är tagna. Genom att fundera kring möjligheterna att öka kommunikationen med medborgarna så kan kommunen hjälpa medborgarna att bli informerade och därigenom öka demokratin. Kanske är inte webbplatsen den kanal som är bäst lämpad utan personliga möten eller andra sätt bör också finnas med i åtanke.

Slutligen vill vi rekommendera kommunen att om de anser att det finns behov av att öka informationen och kommunikationen ytterligare med medborgarna bör de se över möjligheten att använda andra kanaler än att enbart försöka anpassa till exempel webbplatsen.

Förslag till vidare forskning

I vår studie har vi undersökt hur en kommunal webbplats används och vad mottagarna i kommunen har för tankar kring den. Vad gäller vidare forskning kan det även vara intressant göra en kvantitativ analys av hur medborgarna förhåller sig till en kommunal webbplats, och även ytterligare studier med fokus på andra målgrupper som till exempel pensionärer. Detta kan hjälpa till att skapa en bredare bild av hur användandet ser ut och hur man kan anpassa webbplatsen därefter.

Ytterligare förslag är att enbart studera hur medborgarna ser på webbplatsen, genom en studie där de till exempel får prova att söka efter specifika delar av sidan och uttrycka åsikter under tiden.

Vidare finns det stort utrymme för studier kring medborgare och kommuners användande av till exempel sociala medier. Som vi tidigare nämnt utvecklas snabbt nya användningsområden för sociala medier samtidigt som det som ännu inte finns särskilt mycket forskning kring detta. Därför anser vi att det skulle vara intressant med en studie kring offentlig förvaltning och ny teknik.

Källor

Baldersheim Harald, Morten Øgård, *Innovation in E-government: Analysis of municipal web pages in the Nordic countries*, Information Polity 13 (2008) 125–137, IOS Press

Erikson Peter, *Planerad kommunikation strategiskt ledningsstöd i företag och organisationer*, 7 uppl, , 2011, Liber

Esaiasson Peter, Gilljam Mikael, Oscarsson Henrik, Wängnerud Lena, *Metodpraktikan*, 4 uppl, 2012, Nordstedts juridik

Falkheimer Jesper, *Medier och kommunikation - en introduktion*, 2001, Studentlitteratur

Falkheimer Jesper, Heide Mats, *Reflexiv kommunikation - Nya tankar för strategiska kommunikatörer*, 2003, Liber

Göteborgs Universitet, *SOM undersökningar*, hämtad:2012-06-27, hämtad från: <http://www.som.gu.se/undersokningar/>

Hadenius Stig, Weibull Lennart, Wadbring Ingela, *Massmedier Press, radio och tv i den digitala tidsåldern*, 9 uppl, 2008, Ekerlids förlag

Katz Elihu, Blumler Jay G, Gurevitch Michael, *Uses and Gratifications Research*, 1973-1974, The Public Opinion Quarterly, Oxford University Press

Larsson Larsåke, *Tillämpad kommunikationsvetenskap*, 3 uppl, 2008, Studentlitteratur

Nilsson Björn, *Socialpsykologi*, 1996, Studentlitteratur

Nilsson Lennart, Johansson Susanne, *Att bygga, Att bo, Att leva en bok om västra götaland*, 2009, SOM-institutet Göteborgs universitet

Nygren Gunnar, *Medier och medborgare i den digitala kommunen*, Stockholms Universitet, 2001

Jacobsen Dag Ingvar, Thorsvik Jan, *Hur moderna organisationer fungerar*, 3:1, 2008, Studentlitteratur

Johansson Bengt, *Nyheter mitt ibland oss*, 1998, Doktorsavhandling

Johansson Folke, Nilsson Lennart, Strömberg, Kommunal demokrati, 2001, Liber

Johansson Inga-lill, Jönsson Sten, Solli Rolf, *Värdet av förtroende*, 2006, Studentlitteratur

Kraft Monika, Strandberg Pelle, *Sambällskommunikation: Ny strategi för informatörer i offentlig sektor*, 2006, Nordstedt akademiska förlag

Lindblad-Gidlund Katarina, Ekelin Annelie, Eriksén Sara, Ranerup Agneta, *Förvaltning och medborgarskap i förändring*, 2010, medförfattare till boken Nygren, Wiklund, 2010, Studentlitteratur

Partille Tidning, Om Partille Tidning, hämtad: 2012-06-11, hämtad från: <http://www.partilletidning.se/ompt.asp>

Partille Kommun, hämtad 2012-03-27, hämtad från: <http://www.skola.partille.se/>
Statskontoret (Stockholm), *Offentligförvaltning och demokrati i informationssamhället*, uppl. 2, 1998

Sveriges kommuner och landsting, (www), *Kommuner, landsting och regioner*, hämtad 2012-05-02, hämtad från: http://www.skl.se/vi_arbetar_med/statistik

Sveriges kommuner och landsting, Om kommuner, hämtad 2012-03-27, hämtad från: http://www.skl.se/kommuner_och_landsting/om_kommuner

Trost Jan, *Kvalitativa intervjuer*, 1997, Studentlitteratur

Dokument från Partille

Partille kommun, Policy för Partilles nya hemsida, erhållit från Anna Hiller, informationschef, Partille kommun

Partille kommun, statistiska centralbyrån, medborgarundersökning, 2011 artikel

Appendix

Intervjuguide

Berätta om vårt uppdrag och intervjun, anonymitet

Del 1 Informationen i Partille Kommun

Vilken information från Partille kommun brukar du ta del av och hur?

i vilken form, nätet, tidning, genom vänner, skola mm

Har du besökt Partilles hemsida någon gång?

Vad gjorde du där? *Letade du efter något speciellt?*

Hittade du vad du sökte? *Upplevelsen kring detta? fick du svar på dina frågor mm*

Vad tyckte du om informationen du hittade?

Har du besökt skolans/dagis sida? *tankar och åsikter om den? vad tycker du om att få informationen via hemsidan? (får du fortfarande informationen muntligt eller i pappersform från dagis och skola?) ska denna fråga vara med?*

Vilken information, tror du finns på Partilles hemsida?

Vem tror du besöker hemsidan?

Så som hemsidan ser ut idag vem tycker du den riktar sig till?

Har du någon erfarenhet av kommunala tjänster? *(sökt bygglov, barn i skola, äldreomsorg)*

Hur får du information om de kommunala tjänsterna?

Vad tycker du om kommunens information kring dess tjänster och service?

Om du hade en nära vän som övervägde att flytta till Partille, vad skulle du då berätta för denne?

Del 2 Söka information

Om du behöver veta något om kommunen hur går du då tillväga?

(ringer, bemsida, frågar en bekant, Partille tidning mm)

Vad tycker du om den källan du använder för information?

Har du varit i kontakt med kommunen någon gång?

Hur tog du kontakt?

Var det lätt att komma i kontakt med kommunen? Fick du ringa många gånger innan du kom fram?

Vad tyckte du om bemötandet?

Fick du den hjälp, de svar du behövde? Blev du lotsad rätt?

Vad tycker du om kommunens hemsida?

utseende?

information? saknas något?

navigering? svårt/lätt att hitta?

Hade man kunnat göra den bättre? Hur?

Har du någon gång tagit del av information angående underlag och beslut som behandlas i nämnder och styrelser på kommunens hemsida?
om ja, vad tyckte du om informationen, språket mm? vad fick dig att ta del av denna information? (varför sökte du den?) Om inte, varför tar du inte del av den? jobbigt, tråkigt, irrelevant, får informationen på annat håll?

Vad tycker du om kommunens information vid viktiga beslut?

Är det bra att kommunens hemsida finns?

Om du fått önska, hade hellre fått information på annat sätt än via hemsidan? *vilken kanal, vilken form?*

Del 3 Inledning - om personen

Vad heter du?

Hur gammal är du?

Hur många barn har du och ålder på dem? *hur ser din familj ut?*

Vart i Partille bor du?

Hur länge har du bott i Partille?

Trivs du i Partille? *varför/ varför inte?*

Vad jobbar du med? *Arbetar du i Partille?*

Hur van är du att använda internet? *(Följfrågor för att bilda en uppfattning om vanan)*

Vad brukar du använda internet till?

Slutligen

Är det något du vill tillägga?

Går det bra att jag återkommer om jag har fler frågor eller om något skulle vara oklart?